

ServiceNow マイクロ資格 – CSM and Service Management for Implementer 試験仕様書

はじめに

ServiceNow

CSM and Service Management for Implementer **マイクロ資格**試験仕様書では、CSM and Service Management for Implementer **マイクロ資格**で認定される目的、対象者、テストオプション、試験コンテンツの範囲、テストフレームワーク、および前提条件を定義しています。

試験の目的

CSM and Service Management for Implementer **マイクロ資格**は、合格者に、Service Management とデータ連携された CSM を実装、構成、およびトラブルシューティングするためのスキルと不可欠な知識があることを証明します。

試験対象者

CSM and Service Management for Implementer **マイクロ資格**は、ServiceNow の顧客、パートナー、および従業員が利用できます。

試験準備

試験の問題は、公式の ServiceNow トレーニング教材、ServiceNow ドキュメントサイト、ServiceNow 開発者サイトに基づいています。オンラインで公開されているその他の学習教材は公式ではなく、試験準備用としては推奨されません。

ServiceNow トレーニングパスの前提条件

CSM and Service Management for Implementer **マイクロ資格**試験の準備として、以下の前提トレーニングコースを完了する必要があります。以下の ServiceNow トレーニングコースで提供される情報には、試験のソース資料が含まれています。

- [ServiceNow Fundamentals](#)
- [Customer Service Management Fundamentals](#)
- [Customer Service Management の実装](#) - *完了時に、「実装者向け CSM および Service Management」**マイクロ資格**試験に登録できます。

推奨される知識および教育

試験の準備として、以下のトレーニングコースの完了と認定の取得を推奨します。

- [Certified Implementation Specialist – Customer Service Management](#)
- [ServiceNow Implementation Methodology \(SIM\)](#)

その他のリソース

上記に加えて、以下の追加リソースが試験準備に役立つ場合があります。

- [Customer Service integration with Service Management 製品ドキュメント](#)
- [Case action status 製品ドキュメント](#)

推奨されるその他の経験

- IT Service Management および ITIL についての十分な知識
- 業界の用語、略語、頭文字語についての一般的な知識

試験範囲

次の表に、試験のトピックと割合を示します。

	学習分野	試験における割合 (%)
1	実装	20 %
2	機能	80 %
	合計	100 %

試験登録

各受験者は、「実装者向け CSM および Service Management」マイクロ資格の前提条件トレーニングパスを正常に完了した後、[Now Learning](#) を使用して試験に登録する必要があります。[Now Learning](#) から直接、監督なしの 60 分間の試験を受けることができます。

試験の構成

この試験は約 16 問の問題で構成されています。それぞれの問題に対して複数の解答候補が提示されます。受験者は解答の選択肢を確認して、問題の解答として最も正しいものを選択します。

複数の選択肢 (解答は 1 つ)

複数の選択肢がある問題では、4 つの解答候補が提示されます。受験者は解答の選択肢を確認して、問題の解答として最も正しいものを選択します。

複数選択式問題 (該当するものをすべて選択)

複数の解答を選択する問題では、4 つ以上の解答候補が提示されます。解答をいくつ選択すればよいかは、問題に記載されています。受験者は解答の選択肢を確認して、問題の解答として正しいものをすべて選択します。複数選択式問題では、正しい解答が 2 つ以上あります。

試験結果

試験を完了して送信すると、すぐに合否結果が計算されて表示されます。受験者へのより詳しい結果の提供は行われません。

再受験

マイクロ資格は 3 回まで受験できます。マイクロ資格試験に 4 回不合格になると、必要なペアのトレーニングコンテンツを再修了する必要があります。試験が不合格になった後、適切な準備時間を取れるように、次の試験までに 24 時間の待機期間があります。

サンプル問題

サンプルアイテム #1:

カスタマーサービスマネジメントの顧客が追加で利用できる、ライセンス供与されたアプリケーションはどれか？

- A. コミュニティおよびフィールドサービス
- B. モバイルおよびサービスマネジメント
- C. CRM およびサービスマネジメント
- D. コミュニティおよびカスタマーサービスポータル

解答 : A